

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini semakin berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Teknologi tidak dapat dipisahkan dan telah berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri lagi, dengan adanya teknologi yang serba canggih segalanya menjadi mudah dan cepat. Perkembangan sistem teknologi informasi ini mendorong munculnya peluang bisnis yang memanfaatkan layanan internet karena dirasa lebih efisien dan efektif terutama jika dilihat dari segi penghematan waktu. Perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan, salah satunya ialah munculnya layanan *internet banking*. *Internet banking* merupakan suatu cara untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi.

Layanan *internet banking* telah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Peraturan tersebut dibuat menimbang bahwa perkembangan teknologi Informasi memungkinkan bank memanfaatkannya untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah, bahwa penggunaan Teknologi Informasi dalam kegiatan operasional bank juga dapat

meningkatkan risiko yang dihadapi bank, bahwa dengan meningkatnya risiko yang dihadapi, bank perlu menerapkan manajemen risiko secara efektif, bahwa Teknologi Informasi merupakan aset yang berharga bagi bank sehingga pengelolaannya bukan hanya merupakan tanggung jawab unit kerja penyelenggara Teknologi Informasi namun juga seluruh pihak yang menggunakannya.

Sekarang telah banyak pelaku ekonomi yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayaran mereka, tetapi telah memanfaatkan layanan perbankan modern seperti *internet banking* karena berbagai manfaat yang didapatkan dari penggunaan layanan *internet banking* tersebut antara lain seperti pengecekan saldo rekening transfer dana antar rekening atau antar bank, hingga pemesanan tiket, pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan. Penggunaan *internet banking* dinilai lebih efektif dan efisien bagi para nasabah pengguna *internet banking*, nasabah akan merasa terbantu dengan berbagai manfaat yang ditimbulkan dari penggunaan *internet banking*, sebagai contoh nasabah akan merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi karena dengan *internet banking* nasabah dapat bertransaksi di mana saja 24 jam dapat di akses hanya melalui pc atau handphone nasabah. Pihak bank biasanya menyediakan website yang berfungsi untuk para nasabah melakukan berbagai macam transaksi via web tersebut. Di antaranya bank BCA dengan layanan internet bankingnya berupa klikbca.com, bank BRI dengan layanan internet banking dalam ib.bri.co.id dan bank BNI dengan ibank.bni.co.id. Dengan beragamnya manfaat yang diperoleh dari penggunaan *internet*

banking, maka semakin mendorong sebagian nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*.

Dengan hadirnya sistem *internet banking*, tidak hanya penggunanya yang mendapatkan manfaat, tapi pihak perbankan bahkan lebih mendapatkan banyak manfaat untuk bisnis mereka. Manfaat pertama adalah ekspansi bisnis dikarenakan berkembangnya teknologi yang membuat hilangnya batas fisik, waktu, dan ruang sehingga nasabah dapat menggunakan *internet banking* untuk mendapatkan akses layanan perbankan dimana saja. Tentunya pihak perbankan tidak perlu membuat kantor cabang sebab biaya tersebut tidaklah kecil. Manfaat kedua adalah biaya yang dikeluarkan untuk setiap transaksi *internet banking* lebih murah daripada biaya yang dikeluarkan untuk setiap transaksi tatap langsung di bank. Manfaat ketiga adalah kesetiaan nasabah terhadap bank akibat adanya sistem *internet banking* yang memudahkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus membuka beberapa akun di berbagai tempat, terlebih untuk nasabah yang mempunyai mobilitas tinggi. Manfaat keempat adalah membuat keunggulan dibandingkan bank-bank lainnya, sebab nantinya nasabah akan memilih bank yang mempunyai fasilitas lengkap dan mendukung dirinya untuk beraktivitas dan berbisnis (Maharsi dan Mulyadi, 2007) dalam Priyanto (2015).

Namun meski menawarkan berbagai manfaat bagi nasabah maupun pihak perbankan namun faktanya fasilitas *internet banking* ini masih belum sepenuhnya menarik minat masyarakat Indonesia untuk menggunakan layanan *internet banking* dikarenakan masih belum meratanya fasilitas ini.

Pertumbuhan pesat fasilitas perbankan ini rata-rata terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Masyarakat di daerah lebih menyukai transaksi secara manual, yaitu mendatangi kantor cabang bank karena dirasa lebih aman daripada harus menggunakan *internet banking* yang memerlukan akses *internet* yang rawan terputusnya koneksi secara tiba-tiba di daerah pedesaan.

Internet banking juga membuka peluang timbulnya kejahatan menggunakan internet banking. Dari survey Nielsen (2001), Indonesia menempati peringkat keenam terbesar dunia atau keempat di Asia dalam tindak kejahatan internet dengan menggunakan fasilitas internet banking di Indonesia. Seperti contoh pada kasus BCA beberapa waktu yang lalu berupa penipuan registrasi melalui website palsu yang mirip dengan alamat situs resminya BCA serta pembobolan rekening nasabah BCA dengan menggunakan klik bca. Risiko-risiko seperti inilah yang menyebabkan layanan *internet banking* masih belum sepenuhnya diminati nasabah. Pemanfaatan penggunaan layanan *internet banking* tersebut bagaimanapun juga tetap didasarkan kepada kemauan nasabah untuk menerima layanan *internet banking*. Apabila nasabah cenderung untuk menolak sistem tersebut maka layanan *internet banking* tersebut tidak akan berjalan sesuai fungsinya yaitu mempermudah nasabah untuk bertransaksi. Untuk itu penting bagi pihak perbankan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi *internet banking*.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk melihat kemudahan suatu teknologi adalah TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan

oleh Davis pada tahun 1989. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM juga menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan atau keperluan, serta penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi. Menurut Davis (1989), ada dua konsep utama yang dipercaya dalam penerimaan pengguna yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan). (Istiarni, 2014).

Terdapat sejumlah penelitian yang mengungkap beberapa persepsi yang berpengaruh terhadap minat penggunaan *internet banking* yaitu salah satunya Farizi dan Syaefullah (2014) yang dilakukan di Universitas Brawijaya di Malang yang menunjukkan bahwa kegunaan, risiko, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *internet banking*. Sebaliknya kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *internet banking*. Hal ini berarti bahwa minat untuk menggunakan layanan *internet banking* dipengaruhi oleh kegunaan, risiko, dan kepercayaan.

Selanjutnya menurut Suprpto (2014) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Persepsi Keamanan Web dan Kesesuaian *Lifestyle* terhadap Minat Penggunaan Internet Banking: *Technology Acceptance Model* yang Dimodifikasi yang dilakukan di Kota Malang menyatakan bahwa kegunaan, keamanan web, dan kesesuaian *lifestyle* berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *internet banking*. Sedangkan Kemudahan tidak

berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *internet banking* sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farizi dan Syaefullah (2014).

Dalam penelitian yang dilakukan Larasati (2014) tentang Minat Mahasiswa Universitas Brawijaya Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Dalam Transaksi Pembayaran SPP: Pendekatan *Modified Technology Acceptance Model* penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dalam *Technology Acceptance Model* dan variabel persepsi keamanan web yang merupakan pengembangan dari *Technology Acceptance Model* berpengaruh positif terhadap sikap perilaku dalam menggunakan *internet banking* dalam transaksi pembayaran SPP oleh mahasiswa Universitas Brawijaya. Dalam penelitian ini juga berhasil membuktikan bahwa variabel sikap dalam *Technology Acceptance Model* berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *internet banking* oleh mahasiswa dalam transaksi pembayaran SPP.

Fita pertiwi dan Vidya Vitta Adhivinna (2013) tentang Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, dan resiko Terhadap Minat Penggunaan Sistem *Internet Banking* dengan mengambil sampel penelitian nasabah bank mandiri di Yogyakarta menyatakan bahwa sikap berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *internet banking*, serta kepercayaan, resiko dan kemudahan berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan layanan *internet banking*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Farizi dan Syaefullah (2014). Dengan perbedaan pada variabel dan objek penelitian. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan

mengambil judul “**FAKTOR DETERMINAN MINAT INDIVIDU TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING***”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang minat individu terhadap penggunaan *internet banking*. Sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *internet banking* ?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *internet banking* ?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *internet banking* ?
4. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat penggunaan *internet banking* ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai minat individu terhadap penggunaan *internet banking* ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kegunaan terhadap minat penggunaan *Internet Banking*.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan *Internet Banking*.
3. Untuk menguji pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan *Internet Banking*.

4. Untuk menguji pengaruh risiko terhadap minat penggunaan *Internet Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi pengembangan teori mengenai minat individu terhadap penggunaan *Internet Banking* pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengetahui minat individu dalam penggunaan *internet banking*. Serta memberikan informasi mengenai manfaat dan pentingnya pengungkapan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *internet banking* maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.

- b. Bagi Perbankan

Manfaat yang dapat diberikan untuk dunia perbankan dari penelitian ini yaitu, sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan, untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan dalam perusahaan. Dimana

terkait dengan pengembangan sistem *internet banking* dan strategi bank untuk menarik nasabah lebih banyak lagi. Karena pada dasarnya dengan pengelolaan aset dan modal yang efektif dan efisien dapat menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi dalam waktu yang cepat.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian, maka dibuat rancangan penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang pengertian teori penelitian, penggunaan *internet banking*, pengertian kegunaan, kemudahan, keamanan, risiko, Bank Rakyat Indonesia, penelitian terdahulu, kerangka teoritis dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pelaksanaan penelitian, statistik deskriptif, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.